

PAUTA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE / PRESTADORA SKY– 2015

Data: 07/08/2015

Local: Brasília

Horário: 10 horas

- 1 Qual foi a data de entrada do Channel Sundance?
- 2 Foi solicitado que os valores cobrados nas faturas sejam demonstrados de forma detalhada, como era feito anteriormente, o que facilitava a conferência da fatura. Foi sugerido pelo Conselheiro Bernard Falcão que o formato poderia ser através de subcategorias.
- 3 Foi apresentado pelo Conselheiro Aleksander uma reclamação sobre o item Código 4 e Código 6, que trás por consequencia a perda de sinal. E ao buscar auxílio junto ao SAC, a atendente informou que não localizava no CRM os dados do equipamento que permitisse a reabilitação do sinal.
- 4 Foi reclamado pelo Conselheiro Aleksander que no caso de atraso de pagamento está sendo inserido uma mensagem na tela "Ligue urgente no 10611", que causa constrangimento aos usuários. Registrou também que ao ligar no SAC e solicitar o bloqueio de tal mensagem foi alegado pelo atendente que não seria possível efetuar o bloqueio dessa mensagem.
- 5 Reclamação do Conselheiro Aleksander sobre a existência de dificuldades por parte dos clientes em se comunicar com as URA – Unidades de Respostas Audíveis
- 6 Verificar o sistema de contratação nos casos de pacotes ou opcionais disponíveis para contratação, pois a contratação não está se efetivando.
- 7 Os conselheiros sugeriram que fosse criado um diploma que registrasse a formalização de suas posses.
- 8 O Conselheiro Giordano Bruno encaminhará, via e-mail, apresentando e detalhando suas considerações sobre os aspectos referentes a emissão da nota fiscal fatura. A partir deste documento é esperado que a SKY detalhe cada um dos itens normalmente descritos na fatura. **NOTA: O CONSELHEIRO GIORDANO BRUNO NÃO NOS ENCAMINHOU SUAS CONSIDERAÇÕES E QUESTIONAMENTOS**
- 9 O Conselheiro Professor Bernard Falcão, sugeriu que as reuniões do conselho sejam realizadas na sede da prestadora SKY, na capital de São paulo, buscando com isso facilitar o deslocamento dos conselheiros, evitando os tradicionais problemas de logística, além de encontrar maior eficiência nos custos, uma vez que as 6 reuniões foram encontrados problemas de participação em função dos problemas de transporte.